



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

# **Carta dei servizi**

## **Sistema Bibliotecario di Ateneo**

**Università di Verona**

Versione del 13 novembre 2019



## SOMMARIO

PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEIO .....	2
1. I valori che ci guidano .....	2
2. Come siamo organizzati.....	2
2.1 Staff.....	2
2.2 Comunicazione e trasparenza .....	2
2.3 Accessibilità .....	2
3. Destinatari .....	2
SERVIZI .....	3
1. Per accedere ai servizi bibliotecari .....	3
1.1 Credenziali GIA e MyBIB .....	3
1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna .....	3
1.3 App per mobile .....	3
2. Strumenti e servizi per la ricerca e la consultazione .....	3
2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica .....	3
2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche.....	3
2.3 Stampe e fotocopie.....	3
2.4 Manuali e guide per gli utenti .....	3
3. Prestiti e fornitura di documenti in riproduzione .....	3
3.1 Prestito .....	3
3.2 Servizi interbibliotecari.....	4
3.3 Proposte di acquisto .....	4
4. Formazione degli utenti.....	4
5. Biblioteche e terza missione.....	4
5.1 Comunicazione esterna e Social media .....	4
5.2 Biblioteche e territorio .....	4
QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	5
1. I nostri impegni per la qualità del servizio.....	5
2. L'alleanza con i nostri utenti.....	5
2.1 Ciò che garantiamo.....	5
2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione .....	5
3. Monitoraggio e miglioramento della qualità dei servizi.....	5
4. Standard di qualità del servizio .....	6



## PRESENTAZIONE DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

### 1. I VALORI CHE CI GUIDANO

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno che il Sistema Bibliotecario stabilisce con gli utenti istituzionali e a cittadinanza tutta. Ne descrive i valori, la missione, i servizi, i fattori di qualità e rappresenta il punto di partenza per un dialogo costruttivo con il pubblico; il Sistema Bibliotecario agisce per un costante miglioramento, con il monitoraggio delle richieste e delle segnalazioni dell'utenza e con l'analisi periodica dei risultati raggiunti.

Il Sistema Bibliotecario è l'insieme coordinato della biblioteca centrale Arturo Frinzi, della biblioteca centrale Egidio Meneghetti e delle biblioteche specialistiche situate all'interno dei dipartimenti dell'Ateneo.

Le due biblioteche centrali offrono un orario di apertura delle proprie sale studio esteso su 7 giorni, per gli utenti istituzionali e per i cittadini.

Nostra finalità prioritaria è garantire a tutti l'accesso alle risorse cartacee, digitali ed elettroniche per le esigenze della ricerca, della didattica, dell'amministrazione e dei cittadini.

### 2. COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Sistema Bibliotecario di Ateneo fa capo alla Direzione generale. Per una descrizione dell'organizzazione, per la logistica e per i contatti si rinvia al [sito web](#).

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario di Ateneo offrono servizi regolari e continui durante tutto il periodo di apertura. Eventuali interruzioni per le festività accademiche sono preventivamente segnalate nella sezione [Avvisi delle biblioteche](#) del sito web, in intranet MyUnivr e sui principali [canali Social](#).

#### 2.1 Staff

La coordinatrice del Sistema Bibliotecario è Daniela Brunelli

Le informazioni e i contatti relativi al personale in servizio presso il Sistema Bibliotecario sono disponibili sul [sito web](#).

#### 2.2 Comunicazione e trasparenza

La sezione del sito di Ateneo dedicata al [Sistema Bibliotecario](#), costantemente aggiornata, contiene indicazioni utili sulla ricerca bibliografica, l'offerta dei servizi, l'organizzazione delle biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti e delle biblioteche specialistiche che si trovano nei dipartimenti dell'Ateneo.

Vi sono pubblicati anche gli avvisi agli utenti.

#### 2.3 Accessibilità

Le strutture bibliotecarie dell'Ateneo si ispirano ai principi dell'inclusività e non presentano, di norma, barriere architettoniche. La maggior parte dei servizi sono erogati da remoto; per assistenza è disponibile il servizio [Chiedi al bibliotecario](#)

### 3. DESTINATARI

I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono rivolti a tutta la comunità accademica e ai cittadini.



## SERVIZI

I servizi sono disponibili gratuitamente per tutti i destinatari, salvo diversa indicazione.

### 1. PER ACCEDERE AI SERVIZI BIBLIOTECARI

#### 1.1 Credenziali GIA e MyBIB

Per accedere ai servizi bibliotecari gli utenti devono essere registrati e abilitati in GIA (Gestione delle Identità di Ateneo). Per essere iscritti correttamente ai servizi di prestito delle biblioteche è necessario validare i propri dati di contatto nella [maschera MyBIB](#), utilizzando sempre le credenziali GIA.

#### 1.2 Accesso alle risorse bibliografiche da rete esterna

Il servizio è riservato alla comunità accademica: possono accedere da luoghi esterni alla rete di Ateneo (abitazione, Azienda ospedaliera...) solo gli utenti istituzionali, con il [servizio Web VPN](#) e previa installazione del programma Pulse Secure, gestito dalla Direzione Sistemi Informativi e Tecnologie dell'Università di Verona.

Istruzioni sulla [home page del Sistema Bibliotecario](#)

#### 1.3 App per mobile

Informazioni, link e modulistica relativi ai servizi delle biblioteche di Ateneo sono accessibili anche tramite la App dell'Università di Verona [Univr App](#).

### 2. STRUMENTI E SERVIZI PER LA RICERCA E LA CONSULTAZIONE

#### 2.1 Portale Universe per la ricerca bibliografica

Il portale [Universe](#) consente il reperimento delle risorse a stampa, elettroniche e digitali (e-book, periodici elettronici, banche dati e loro contenuti) possedute o sottoscritte in abbonamento dall'Università di Verona. Universe consente anche il recupero dei record e dei relativi full text provenienti dal Catalogo [IRIS](#), incrementando così la visibilità dei prodotti della ricerca sia all'interno che all'esterno del nostro Ateneo.

#### 2.2 Informazioni e ricerche bibliografiche

Il servizio [Informazioni e ricerche bibliografiche](#) offre agli utenti assistenza personalizzata per le ricerche bibliografiche o documentali su varie fonti di diversi formati e per tutti gli ambiti disciplinari. È attivo presso tutte le biblioteche dell'Ateneo, anche su appuntamento.

#### 2.3 Stampe e fotocopie

Il servizio [Stampe e fotocopie](#) rende disponibili a tutti gli utenti macchine multifunzione collocate presso le biblioteche Frinzi, Meneghetti, Santa Marta, Zanotto e Scienze motorie. Il sistema consente anche la creazione di un account personale con relativo codice PIN, grazie al quale è possibile inviare stampe da qualsiasi computer, tablet o smartphone, anche da luoghi esterni all'Ateneo.

#### 2.4 Manuali e guide per gli utenti

Il [Servizio Automazione e Supporto Informatico Biblioteche \(SASIB\)](#) e lo staff delle biblioteche predispongono manuali e guide sull'uso di strumenti e risorse informative per gli utenti, pubblicati nelle apposite sezioni delle pagine web.

### 3. PRESTITI E FORNITURA DI DOCUMENTI IN RIPRODUZIONE

#### 3.1 Prestito

Il [prestito](#) è offerto alla comunità accademica e gratuitamente a tutti i cittadini, secondo



le procedure e le norme consultabili nelle descrizioni dei servizi, pubblicate sulle [pagine web](#) delle singole biblioteche.

Si considera unico il patrimonio bibliografico anche se ubicato in diverse sedi. Per agevolare gli utenti è possibile, dal portale [Universe](#), [prenotare e far recapitare](#) presso un'altra biblioteca dell'Ateneo a scelta libri e riproduzioni di articoli (servizi Giralibro e Girarticolo).

### 3.2 Servizi interbibliotecari

I [servizi interbibliotecari](#) procurano agli utenti documenti bibliografici in prestito (ILL-interlibrary loan) o in riproduzione (DD-document delivery) concessi da biblioteche ed enti culturali italiani e stranieri. Le richieste si effettuano online dal portale [Universe](#).

Le biblioteche del Sistema Bibliotecario forniscono inoltre i propri materiali a biblioteche e centri di ricerca italiani e stranieri in ottica di reciprocità.

### 3.3 Proposte di acquisto

Il Sistema Bibliotecario acquista risorse bibliografiche anche su suggerimento degli utenti, previa verifica che le richieste siano in linea con gli indirizzi di ricerca e di didattica dell'Ateneo e nei limiti delle risorse disponibili.

## 4. FORMAZIONE DEGLI UTENTI

Le biblioteche organizzano corsi sull'utilizzo delle risorse elettroniche. Per il calendario, i contenuti e le modalità d'iscrizione consultare le relative [pagine web](#).

Sono disponibili anche risorse e attività sulla piattaforma e-learning di Ateneo.

Seminari sulla ricerca e la citazione bibliografica sono organizzati ricorrentemente in collaborazione con le Scuole di Dottorato di Scienze Umanistiche e Scienze Giuridiche ed Economiche e con i corsi afferenti alla Scuola di Medicina e Chirurgia e alla Scuola di Scienze e Ingegneria.

## 5. BIBLIOTECHE E TERZA MISSIONE

### 5.1 Comunicazione esterna e Social media

Il Sistema Bibliotecario cura la comunicazione esterna tramite il [sito web](#) e attraverso i più diffusi [canali Social](#).

### 5.2 Biblioteche e territorio

Il Sistema Bibliotecario si impegna nell'obiettivo della Terza missione attraverso relazioni dirette con il territorio e con tutti i suoi attori. Si organizzano cicli di incontri con l'autore, volti a far conoscere la produzione scientifica e gli argomenti di ricerca e di didattica promossi dai docenti dell'Ateneo.

Tali incontri sono aperti a tutti e possono essere svolti in cooperazione con altre istituzioni culturali cittadine, nel segno di una reciproca collaborazione Università-territorio. Inoltre, le biblioteche centrali Frinzi e Meneghetti offrono alcuni spazi espositivi per mostre bibliografiche, fotografiche e documentarie inerenti gli interessi disciplinari e le ricerche condotte all'interno dell'Ateneo.



## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### 1. I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il personale delle biblioteche agisce costantemente per migliorare la propria professionalità e per garantire, in particolare:

- **innovazione tecnologica:** le biblioteche Frinzi e Meneghetti e il Servizio automazione e supporto informatico biblioteche (SASIB) garantiscono la corretta applicazione delle procedure bibliotecarie e degli standard bibliografici nazionali e internazionali; si adoperano, inoltre, affinché i programmi informatici utili al funzionamento delle biblioteche, anche quelli non sotto il proprio diretto controllo e responsabilità, siano gestiti e utilizzati al meglio
- **Aggiornamento e formazione permanente:** per offrire un servizio sempre adeguato alle esigenze degli utenti e per valorizzare le risorse umane, vengono assicurati: un costante aggiornamento del personale bibliotecario, la formazione dei nuovi ingressi e l'istruzione laddove siano acquisiti nuovi prodotti, procedure gestionali o software.

### 2. L'ALLEANZA CON I NOSTRI UTENTI

#### 2.1 Ciò che garantiamo

- operiamo nel rispetto dei principi di deontologia professionale e degli standard di qualità definiti per assistere l'utente nelle sue necessità informative con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e massima cura del servizio erogato
- rispettiamo i **valori organizzativi** del personale dirigente e tecnico amministrativo di Ateneo e i comportamenti osservabili ad essi associati
- eroghiamo i servizi con continuità e regolarità; il personale si impegna a dare tempestiva comunicazione della necessità di interrompere un servizio e a prendere tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il disagio degli utenti
- forniamo agli utenti tutte le informazioni sull'organizzazione delle biblioteche e sulla corretta fruizione dei loro servizi
- rispettiamo le procedure di sicurezza indicate nella specifica **pagina web** e facciamo il possibile per garantire le migliori condizioni di salute e sicurezza agli utenti.

#### 2.2 Ciò che chiediamo per una proficua collaborazione

- osservare un comportamento corretto e rispettoso degli ambienti, e di chi li frequenta e delle condizioni di utilizzo dei servizi del Sistema Bibliotecario
- non danneggiare il materiale e le strutture
- rispettare le norme vigenti in materia di diritto d'autore nella fruizione del servizio stampe e riproduzioni.
- attenersi alle linee guida generali sulle condizioni d'uso delle risorse elettroniche pubblicate sulle pagine web.
- rispettare le procedure di sicurezza che si trovano alla **pagina web** dedicata all'emergenza e tenere comportamenti tali da non mettere a rischio se stessi o gli altri.

### 3. MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



I servizi erogati dal Sistema Bibliotecario sono oggetto d'indagine annuale nell'ambito del progetto nazionale [Good Practice](#), promosso dal Politecnico di Milano, grazie al quale la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione degli utenti vengono rilevate tramite la somministrazione di questionari.

Inoltre, il Sistema Bibliotecario si impegna a calcolare periodicamente alcuni indicatori di volume e di qualità, quali per esempio la tempestività del servizio o i tempi di risposta ai reclami, grazie a rilevazioni e analisi statistiche condotte con periodicità semestrale.

In un costante dialogo con i nostri utenti, al fine di monitorare il gradimento dei servizi bibliotecari e valutare le strategie di miglioramento, oltre alla casella [Chiedi al bibliotecario](#), proponiamo la compilazione anonima della scheda cartacea "Per migliorare i servizi", che può essere imbucata nell'apposita cassetta presso la prima accoglienza delle biblioteche centrali. La rilevazione è quotidiana e la risposta – se indicato un recapito – è offerta entro due giorni lavorativi.

#### 4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella tabella sono riportati gli standard di qualità del servizio di maggior rilievo:

Servizi	Livello garantito
Risposta a reclamo	2 giorni lavorativi
Acquisizione libri editori italiani (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	30/50 giorni*
Acquisizione libri editori stranieri (tempo che intercorre tra la richiesta di acquisto e la disponibilità del volume se disponibile in commercio)	40/70 giorni*
Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di prestito locale	5 minuti
Trattamento di una richiesta di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di una richiesta di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e la presa in carico da parte della Biblioteca)	2 giorni lavorativi
Trattamento di Prestito interbibliotecario di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del libro)	Media 15 giorni lavorativi*
Fornitura di Document Delivery di un nostro utente (tempo che intercorre tra l'invio della richiesta e l'arrivo del documento)	Media 2 giorni lavorativi*

\*il dato non si può specificare con precisione perché dipende dai tempi di evasione della richiesta da parte della biblioteca/libreria/fornitore che fornisce il materiale e dai tempi di spedizione.